

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA DAN PERSEPSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN
SIMPEDA DI BANK JATIM CABANG SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

REVIKA SARI
NIM : 2014241054

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA DAN PERSEPSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN
SIMPEDA DI BANK JATIM CABANG SURABAYA**

Diajukan oleh :

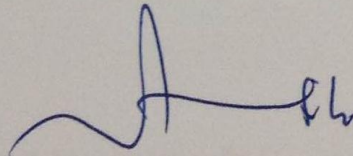
REVIKA SARI

NIM : 2014241054

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : ...17-10-2016



(Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si.)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA DAN PERSEPSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN SIMPEDA DI BANK JATIM CABANG SURABAYA

Disusun oleh

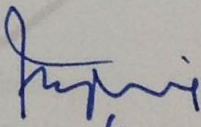
REVIKA SARI

NIM : 2014241054

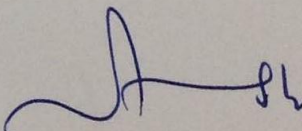
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 27 Agustus 2016

Tim Penguji

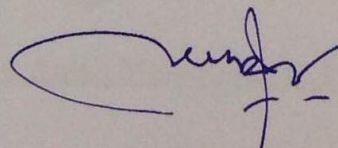
Ketua : Emma Julianti, S.E., MM.


.....

Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si


.....

Anggota : Mochamad Nurhardi, S.Kom., MM.


.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Revika Sari

Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 3 Maret 1994

N.I.M : 2014241054

Program Studi : Manajemen

Program Pendidikan : Strata 1

Konsentrasi : Manajemen Perbankan

Judul : Pengaruh Kualitas produk, Promosi, Harga dan
Persepsi terhadap keputusan nasabah
menggunakan tabungan Simpeda di bank Jatim
cabang Surabaya.

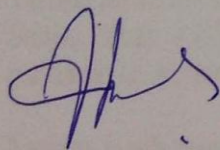
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,

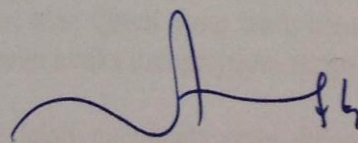
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 - 10 - 2016

Tanggal : 17-10-2016



(Dr. Muazaroh S.E., M.T.)



(Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si.)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jika seseorang berpergian dengan tujuan untuk mencari ilmu, maka Allah SWT akan menjadikan perjalanannya bagaikan perjalanan menuju surga” - Nabi Muhammad SAW

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala nikmat dan karunia-Nya, maka skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya.
2. Nabi Muhammad SAW yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya.
3. Orang tua yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa, kasih sayang, dan semangat yang tiada henti dalam proses mengerjakan skripsi ini.
4. Kedua kakak saya yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan dalam mengerjakan skripsi.
5. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesaikannya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memerikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Bapak/Ibu Dosen penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.
7. Terima kasih untuk doa, nasehat, hiburan, semangat dari teman-teman yang selalu ada dalam susah, sedih, senang yaitu Laptop Kuman, Kuman, Rara, Raras, Lucky, Rika, Nurcholis, Endrik, Ricky, Pujo, Agnes, Audyna, Eva, Aiss, Ajeng, Margareth, Feby, Ode.
8. Terima kasih untuk teman-teman bimbingan Bu Aniek yaitu Fitri, Ajeng, Kimi, Senja, Mbak Alifianti, Wisda, Della dan Mas Qaedi yang telah memberikan canda tawa, semangat, informasi, serta saran ketika mengerjakan skripsi.
9. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu saya dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga dapat terselesaikan tepat waktu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur sata sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Manajemen, dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Harga dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpeda di Bank Jatim cabang Surabaya “

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E.,M.Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Dosen Wali yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan.

5. Bapak dan Ibu Dosen sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.
6. Kedua Orang Tua, kedua kakak saya , dan ketiga keponakan saya yaitu Awa, Alin dan Fela terima kasih selalu mendoakan, memberikan dukungan moril maupun materil.
7. Seluruh rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, 11 Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	13
2.3 Pengaruh kualitas produk, harga, promosi dan persepsi terhadap keputusan menggunakan tabungan simpeda.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.6 Instrumen Penelitian	44
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	47
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
3.9 Teknik Analisis Data	51
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	57
4.2 Analisis Data	63
4.3 Pembahasan	88
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Keterbatasan Penelitian	96
5.3 Saran.....	96
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perolehan Dana Pihak Ketiga	5
Tabel 1.2 Data Indeks Loyalitas Nasabah	6
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Saat ini dengan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Nilai Jawaban Kuesioner	42
Tabel 3.2 Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	62
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Produk Lain	62
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung ke Kantor	63
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	65
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar	66
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil	67
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	68
Tabel 4.13 Kategori Mean Dari Variabel Bebas dan Terikat	69
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	70
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Promosi	72
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Harga	75
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi	75
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menggunakan	77
Tabel 4.19 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikoleniaritas	80
Tabel 4.21 Ketentuan Metode Durbin-Watson	81
Tabel 4.22 Hasil Uji Autokorelasi	81
Tabel 4.23 Hasil Persamaan Regresi	83
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Uji T dan Koefisiensi Determinasi Parsial	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Elemen Bauran Promosi	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Gambar 4.1 Uji Heterokosdestisitas	82



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Responden
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Sampel Kecil
- Lampiran 4 Tabulasi Sampel Besar
- Lampiran 5 Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda



**EFFECT OF QUALITY PRODUCTS , PROMOTION , PRICE AND
PERCEPTION DECISION ON CUSTOMERS USING THE
SAVINGS BANK JATIM SIMPEDA
BRANCH IN SURABAYA**

Revika Sari

STIE Perbanas Surabaya

Email : sarirevika@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to analyze the quality of the product, promotion, price and the perception of the customer's decision to use the savings bank Simpeda in Surabaya East Java branch. This research method using quantitative research methods using questionnaires distributed to 100 respondents bank customers in Surabaya East Java. This study is causal. Samples taken in this study are customers of the bank in Surabaya East Java that has met the criteria of researchers, including a minimum of 19 years old, how many times customers come directly to the banks of East Java, and East Java has become the bank's customers for how many years. The data used in this study are primary data and gathering data using questionnaires with purposive sampling method. The analysis technique used in this peneltiian using validity and reliability test, descriptive analysis, statistical analysis, and assumptions of classical linear regression. As well as assisted with SPSS 20. The results obtained from this penelitina composed of four variables studied, only three variables are positive and significant, then the other variables significant negative effect on the customer's decision to use the savings bank Simpeda in Surabaya East Java branch ,

Keywords : Quality of product, promotion , price and the perception of the customer's decision to use the savings

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, HARGA DAN PERSEPSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN SIMPEDA DI BANK JATIM CABANG SURABAYA

Revika Sari

STIE Perbanas Surabaya

Email : sarirevika@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk, promosi, harga dan persepsi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan simpeda di bank Jatim cabang Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang disebar ke 100 responden nasabah bank Jatim di Surabaya. Penelitian ini bersifat kausal. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah bank Jatim di Surabaya yang telah memenuhi kriteria peneliti, antara lain berusia minimal 19 tahun, berapa kali nasabah berkunjung langsung ke bank Jatim, serta telah menjadi nasabah bank Jatim selama berapa tahun. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan mengumpulkan data menggunakan kuisioner dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, analisis statistik, asumsi klasik lalu regresi linier berganda. Serta yang dibantu dengan program SPSS 20. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yang terdiri dari empat variabel yang diteliti, hanya tiga variabel yang berpengaruh positif dan signifikan, kemudian satu variabel lainnya berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan simpeda di bank Jatim cabang Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas produk, promosi, harga dan persepsi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan